# 南向通的監管要求

南向通指內地合資格投資者可通過指定管道，投資香港銀行銷售的合資格理財產品。內地合資格投資者須在內地設有一個有跨境匯款功能的銀行賬戶(下稱「匯款專戶」)，而香港銀行須為該等內地合資格投資者在香港開設有投資功能的賬戶(下稱「投資專戶」)，並與其內地的匯款專戶配對，賬戶間資金流動進行閉環管理。其後，該內地投資者可透過在內地的匯款專戶匯款到香港的投資專戶，並透過該投資專戶購買香港銀行銷售的合資格理財產品。

## 1. 合資格銀行

1.1 經營零售銀行或私人銀行業務，並根據《證券及期貨條例》註冊為可進行第一類(證券交易)受規管活動的註冊機構可按本規定開展跨境理財通南向通業務（下稱「香港銀行」)。

1.2 香港銀行須與合資格內地銀行簽署跨境理財通業務合作協議，明確各方責任及義務(包括其內地伙伴銀行應遵守本實施細則相關要求)，合作開展南向通業務。合資格的內地銀行指符合內地監管機構所訂明的條件的大灣區內地銀行業金融機構(下稱「內地伙伴銀行」)。香港銀行可以同時與超過一家內地伙伴銀行合作開展南向通業務。

1.3 在南向通下，內地伙伴銀行負責透過匯款專戶進行資金跨境匯劃，香港銀行負責理財產品的銷售(包括為內地合資格投資者開立投資專戶等)。有意開展南向通業務的香港銀行毋須向香港金管局申請資格審批，但須在開展有關業務至少一個月前向香港金管局通報和提交自我評估，香港金管局或按需要向銀行提出意見或要求補充資料。香港銀行獲得香港金管局不反對通知後，方可開展有關業務(包括開始展示及／或表述其提供南向通業務的事實性資料)。香港銀行應在正式開展業務前確保內地伙伴銀行經內地相關監管機構確定納入跨境理財通業務試點範圍，才與該內地伙伴銀行合作開展南向通業務。香港金管局與人民銀行會互相通報開展跨境理財通業務的各自司法管轄區的銀行資料。

1.4 有意退出南向通業務或就其南向通業務作重大變動(例如轉換內地伙伴銀行)的香港銀行，須制定退出或相關變動計劃，包括但不限於受影響客戶的安排(包括通知受影響客戶的安排和現有客戶的資產和資金安排)(如適用)、退出或相關變動安排時間表、相關管控措施等，並就退出或相關變動計劃事先諮詢香港金管局。

## 2. 合資格投資者

2.1 參與南向通的投資者須符合內地監管機構訂明的條件。南向通的投資者必須以其個人名義作投資，並不接受以聯名形式或公司客戶作投資，亦不可授權第三方操作其戶口。

2.2 上述參與南向通的內地投資者資格由內地伙伴銀行負責核實，香港銀行須得到其合作的內地伙伴銀行確認投資者的資格，以及評估該投資者不屬於弱勢社群客戶(見本附件第 3.5 段)後，方可視該客戶為南向通合資格投資者。香港銀行須按既定要求，對所有客戶進行盡職審查(KYC)。詳情見“開戶安排”。

## 3. 開戶安排

3.1 在開立投資專戶前，香港銀行應向內地伙伴銀行確認有關投資者符合參與南向通的資格，並評估該投資者不屬於弱勢社群客戶(見第 3.5 段)，然後為該投資者開立一個南向通專用的投資專戶(包括投資戶口和有關結算戶口)。無論該投資者是否已持有該香港銀行的戶口，均應在該香港銀行另外設立新的投資戶口和有關結算戶口作為投資專戶，用作該投資者的南向通投資，以便有效地監察投資專戶的資金匯劃情況及落實資金流動閉環管理(見第 4.1 段)。香港銀行應向內地伙伴銀行確認(可透過書面證明或內部系統確認)有關投資者的資料(例如其匯款專戶號碼)。

3.2 香港銀行應按既定要求[1]，為開立投資專戶的客戶進行盡職審查，包括採取一切合理步驟，以確立其每位客戶的真實和全部的身分、每位客戶的財政狀況、投資經驗及投資目標。就南向通下的投資專戶而言，客戶須(i)以見證開戶方式申請開立南向通下的投資專戶，即由內地伙伴銀行核實客戶身分、驗證身分證明文件及見證客戶協議的簽立；或(ii)親身前往有關的香港銀行申請開立南向

[1] 包括香港金管局的規定及香港證監會發出的《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則》(《操守準則》) 第 5.1 段。

通下的投資專戶。

為方便開戶手續,若客戶親身前往有關的香港銀行申請開立南向通下的投資專戶，香港銀行可提供網上渠道讓客戶提交資料，或者內地伙伴銀行可按客戶的指示和代表客戶,在事前協助客戶填寫所需的開戶文件以及向香港銀行轉交相關文件,待香港銀行完成初步審批後，客戶才前往香港辦理所需手續。

3.3 每名合資格南向通投資者,在任何時候只能新開立一個匯款專戶或指定其在同一內地伙伴銀行持有的戶口作為匯款專戶[2]，且只能開立一個香港銀行投資專戶[3]。香港銀行應與其合作的內地伙伴銀行採取相應措施,確認投資者未在其他香港銀行辦理南向通業務。該南向通投資專戶只能用作南向通下的投資用途，不能作為香港銀行的其他服務用途。

3.4 香港銀行為客戶開設南向通投資專戶前,應充分披露並給予客戶適當的解釋,確保客戶理解南向通的規定(包括內地伙伴銀行及香港銀行分別的角色及責任、資金閉環和原路往返要求、投訴機制等)、投資者責任、所涉及的風險(包括匯兑風險、額度管理下的風險等)、向相關監管機構披露訊息，以及一旦發現投資者違規情況的處理(見“違規情況”)。

3.5 香港銀行不應為弱勢社群客戶提供跨境理財通服務。在為客戶開立投資專戶前，香港銀行應根據香港金管局的指引[4]評估該客戶是否屬於弱勢社群客戶。若客戶在開立投資專戶後，因個人情況改變而成為弱勢社群客戶，香港銀行應作出跟進，一般情況下，客戶可保留或取消該投資專戶。如客戶選擇保留投資專戶，香港銀行可繼續為該客戶提供南向通服務,香港銀行應遵守現行監管要求在適用情況下為弱勢社群客戶提供加強投資者保障措施。

---

[2] 有關詳情，請參閱內地監管當局頒布的《粵港澳大灣區“跨境理財通”業務試點實施細則》。

[3] 南向通投資者可在香港和澳門地區最多各選擇一家銀行分別新開立一個投資專戶，有關詳情，請參閱內地監管當局頒布的《粵港澳大灣區“跨境理財通”業務試點實施細則》

[4] 詳情請參閱金管局於 2019 年 9 月 25 日發出的通告《關於投資、保險及強制性公積金產品的投資者保障措施》附件一第(A)(III.2)部分。香港銀行按此要求為南向通客戶進行是否弱勢社群客戶的全面評估時，其中考慮客戶是否有投資經驗的範疇上，一般而言，若客戶有投資經驗(例如曾於內地銀行購買基金，不論是複雜產品或非複雜產品)，可被視為對非複雜產品有投資經驗。香港銀行不可接受就“非複雜”投資產品屬於弱勢社群客戶為南向通投資者。

3.6 成功開立投資專戶與否，香港銀行應向其內地伙伴銀行反饋訊息。如成功開立投資專戶，戶口須與投資者在內地伙伴銀行的匯款專戶配對，確保資金閉環流動。

## 4. 資金跨境匯劃

4.1 資金閉環：香港銀行須確保投資者的投資專戶只能與已配對的匯款專戶進行跨境撥款或收款，及收取南向通下的投資收益。投資專戶的資金只能用作購買合資格的理財產品（見"合資格理財產品"），或原路匯回匯款專戶。除已配對的匯款專戶外，香港銀行須確保客戶不得把投資專戶的資金劃轉至其他賬戶(包括非香港的賬戶)，不得從投資專戶提取現鈔，不得把投資專戶的資產作質押、槓桿、保證等用途。

4.2 須以人民幣進行跨境匯款：所有在匯款專戶和投資專戶之間的跨境匯款，必須以人民幣進行，即內地伙伴銀行的匯款專戶只能跨境匯出或接受人民幣資金。香港銀行的投資專戶只能接收由匯款專戶匯入的人民幣款項，或向匯款專戶匯出人民幣款項；無論客戶投資的理財產品結算貨幣為何，退出投資並把資金匯回匯款專戶時，須把資金兌換回人民幣。

4.3 香港銀行可以為南向通客戶提供外匯兌換服務，以購買港幣和外幣計價的合資格產品，也可以直接投資離岸市場以人民幣計價的合資格產品。

4.4 南向通投資者在投資專戶內的本金和投資收益均可經原路以人民幣匯回已配對的匯款專戶。

4.5 香港銀行須妥善保存投資專戶的交易紀錄，包括資金進出、理財產品買賣、利息收入等，以解釋和反映該等業務的運作及交代香港銀行所收到或持有的所有客戶資產，及供內地及香港監管機構作合規檢查及審計用途。香港銀行亦應在開戶時清楚說明並取得客戶同意把該等資料轉交有關監管機構。就紀錄保存期，香港銀行應根據相關要求保存紀錄。

4.6 匯款專戶和投資專戶之間的跨境匯款，必須利用人民幣跨境支付系統(CIPS)[5]，不得以其他方式進行匯款。（見第 5.3 段）

[5] 包括可以利用香港人民幣參與行的 CIPS 跨境支付服務。

## 5. 總額度

5.1 通過南向通由內地匯出的資金受總額度限制。總額度以淨額計算。累計通過南向通由內地淨流出的資金，在任何時候不可多於總額度。

5.2 南向通總額度暫定為 1,500 億元人民幣。

5.3 香港銀行及其內地伙伴銀行必須通過 CIPS 進行所有南向通相關的跨境匯款，並按內地監管當局頒布的《粵港澳大灣區"跨境理財通"業務試點實施細則》中的報文要求辦理有關匯款。額度使用情況由中國人民銀行廣州分行和深圳市中心支行在每個工作日通過官方網站公布。

5.4 南向通總額度的使用量計算方式如下：

南向通總額度使用量 ＝ 南向通由內地流出香港和澳門資金的累計總額 – 南向通由香港和澳門流入內地資金的累計總額

5.5 香港銀行在接收南向通匯款前，須查詢額度使用情況，確保南向通資金由內地流出淨額不超出上限。當南向通額度達到上限時，香港銀行僅可辦理南向通資金跨境匯返內地，不得接收南向通資金跨境匯款至香港。

5.6 香港銀行和內地伙伴銀行不得通過其他渠道進行南向通相關的跨境匯款。香港銀行和內地伙伴銀行亦應在為客戶提供南向通服務前，詳細解釋總額度的限制對客戶可能的影響（即有可能會因總額度用罄而暫停處理南向通相關的從內地匯至香港的匯款指示，從香港匯返回內地的匯款及有關已匯款到投資專戶的資金的投資指示不受影響）及相關的風險。

## 6. 個人額度

6.1 個人額度以淨額計算。投資者累計通過南向通從匯款專戶淨匯款至投資專戶[6]的金額，在任何時候均不多於個人額度。

[6] 包括該南向通投資者匯款至其在香港及澳門地區開立的投資專戶。

6.2 南向通每名投資者的個人額度為 100 萬元人民幣。

6.3 南向通個人額度的使用量計算方式如下：

南向通個人額度使用量 ＝ 南向通由內地流出香港和澳門資金的累計總額 － 南向通由香港和澳門流入內地資金的累計總額

## 7. 合資格理財產品

7.1 南向通的合資格理財產品包括：

投資產品（不包括透過香港交易所交易和交收的上市產品）
經銷售該產品的香港銀行評定為"低"風險至"中"風險及"非複雜"的：
（一） 在香港註冊成立並經香港證監會認可的基金；及
（二） 債券；

存款[7]
（三） 人民幣、港元和外幣存款。

## 8. 產品盡職審查

8.1 香港銀行應確保所銷售的產品為合資格理財產品。

8.2 香港銀行應就南向通的投資產品進行銷售前及持續的盡職審查。香港銀行須透徹瞭解投資產品的性質、特點及風險，例如產品結構；運作方式；其下投資項目性質；承受風險的程度；產品發行人、擔保人及服務提供者的經驗、財務狀況及聲譽；投資產品的相關表現及流通性；終止條款；估值及單位定價；費用；以及保管安排等。香港銀行亦可能需要根據投資產品的性質，考慮市場及行業的風險、經濟及政治環境、監管限制以及任何可能會直接或間接影響相關投資的風險回報及投資增長前景的因素。[8]

---

[7] 符合《銀行業條例》中「存款」的定義。就本通告而言，存款歸納為理財產品之一。為免產生疑問，所指的「存款」不包括結構性存款。

[8] 進行銷售前及持續的盡職審查可參考香港證監會發出的有關持牌人或註冊人遵守為客戶提供合理適當建議的責任的《常見問題》第 4 條。

8.3 香港銀行應設置適當和有效的機制評估投資產品風險及評定投資產品風險級別。

8.4 另外，香港銀行應釐定投資產品的複雜性[9]，考慮因素包括：

(i) 是否衍生產品；

(ii) 是否有二級市場可供該投資產品按公開價格買賣；

(iii) 有否就該投資產品向投資者提供足夠及具透明度的資料；

(iv) 是否存在損失大於投資金額的風險；

(v) 該投資產品是否有任何特點或條款可從根本上改變投資的性質或風險或支付形式，或是否有任何特點或條款包含多個可變因素或複雜的計算公式以釐定有關回報；及

(vi) 是否有任何特點或條款，致令投資失去其流動性及／或難以估值。

8.5 香港銀行應設立及實施適當及有效的制度及管控措施，確保投資產品的盡職審查評估持平及不偏不倚。香港銀行的風險管理部門應確保所有風險均經過充分瞭解及評估，並應在適當情況下諮詢所有有關部門（如風險管控及法律與合規部門）。同時，產品盡職審查結果應由高級管理層批核，並應就有關盡職審查工作保存妥善的文件紀錄。

8.6 香港銀行對經南向通銷售的投資產品的風險和複雜性評估原則上不應與該銀行在其他渠道銷售的同一產品有別。

8.7 若香港銀行為所售投資產品進行持續產品盡職審查時，調高產品的風險評級，香港銀行應向購買了並繼續持有該產品的客戶披露有關情況。

若發現理財產品不再適合為南向通合資格理財產品(例如產品風險評級超出"中"風險或不再屬於"非複雜"產品)，香港銀行應停止經南向通銷售該理財產品。此外，香港銀行應向購買了並繼續

[9] 複雜產品的定義可參閱香港證監會的網頁及其《操守準則》第 5.5 段。其中，複雜的香港證監會認可基金一般指衍生產品基金，其衍生工具風險承擔淨額(根據香港證監會的單位信託及互惠基金守則)超逾其資產淨值的 50%。複雜債券是指具有某些特點的債券（包括（但不限於）屬永續性質或後償性質的債券，或那些具有浮息或延遲派付利息條款、可延遲到期日，或那些屬可換股或可交換性質或具有或然撇減或彌補虧損特點的債券，或那些具備非單一信貸支持提供者及結構的債券）及／或由一項或以上特點組成的債券。

持有該理財產品的客戶披露有關情況，並讓客戶選擇保留該產品於投資專戶內或出售該理財產品，及保存客戶相關選擇的紀錄。然而，香港銀行在上述過程中不應具有招攬或建議(例如向客戶就應否保留或出售理財產品提供建議)的成份[10]。

8.8 香港銀行亦應:

- 確保投資者符合投資產品發行文件上列明的投資者資格；及
- 設有適當的監控措施，以遵守《公司（清盤及雜項條文）條例》或《證券及期貨條例》第 IV 部份相關的條文。

## 9. 宣傳及銷售

<u>對未開立南向通下的投資專戶及／或匯款專戶的內地公眾[11]的宣傳</u>

9.1 **香港銀行**可以透過媒體、通訊渠道等適當途徑，在香港(i)展示和提供有關跨境理財通計劃的一般資料(包括合資格產品範圍及類別、額度、資金匯劃安排、投資者保障等)；(ii)展示和提供該銀行有提供南向通服務的事實表述(包括需要開立南向通下的投資專戶以進行投資的具體安排、該銀行提供的產品類別，該銀行提供的相關服務，該銀行的聯絡方法以及按指定方式[12]表述內地伙伴銀行和香港銀行的合作關係)；及(iii)展示和提供有關南向通理財產品範圍及類別的概括性表述，例如產品數目(包括仔細分類數目，例如以市場或行業劃分的基金)、性質、風險、特性、收費及產品回報範圍等。所提供的資料應為事實及持平的陳述，不應具有招攬或建議的成份；不應構成向內地公眾發出關於個別產品的邀請；及不應構成香港銀行向內地公眾積極推廣其跨境理財通服務(包括不應涉及個別理財產品資料或個別客戶狀況)。

應個別內地投資者的要求，**香港銀行**可透過通訊渠道等適當途徑提供南向通下的服務和個別產品資料(包括理財產品清單)，及回應南向通下香港銀行提供的投資服務及對個別產品的查詢。但所提供的資料應為事實及持平的陳述，不應具有招攬或建議的成份；不應構成向內地公眾發出關於個別產品的邀請；及不應構成香港銀行向內地公眾積極推廣其跨境理財通服務。

---

[10] 另請參閱附件一第 9.9 段。

[11] 包括香港銀行／內地伙伴銀行的非南向通客戶。

[12] 指定方式載於常見問題，請參閱本通告的附錄。

9.2 **香港銀行**可以提供宏觀經濟、市場環境、行業板塊、界別趨勢、一般財務資訊或有關跨境理財通計劃的一般資訊等資料，亦可派員出席(及可以聯同已和香港銀行訂立銷售協議的伙伴基金公司員工一同出席)由內地伙伴銀行在內地為內地公眾舉辦的簡介會和研討會，講解上述資料，惟大前提是有關內容應為事實及持平的陳述，不應具有招攬或建議的成份；不應構成向內地公眾發出關於個別產品的邀請；及不應構成香港銀行向內地公眾積極推廣其跨境理財通服務(包括不應向內地公眾推廣該銀行的南向通服務，推廣或經營受規管活動，或涉及個別理財產品或個別客戶狀況)，亦不應向內地公眾推廣該銀行提供的銀行、存款或理財服務（已就相關銀行、存款服務或受規管活動獲得所需要牌照或妥善註冊除外）。

<u>對已開立南向通下的戶口(包括投資專戶及匯款專戶)的客戶的銷售行為</u>

9.3 **香港銀行**應透過適當的渠道與客戶進行交易。一般而言，**香港銀行**為其客戶進行的南向通理財產品交易應採取「只執行交易」(Execution-only)模式[13]，即按客戶指示執行而且不應具有招攬或建議的成份；不應構成向內地公眾發出關於個別產品的邀請；及不應構成香港銀行向內地公眾積極推廣其跨境理財通服務。內地客戶經登入程序進入**香港銀行**的網上平台或手機平台可進一步瀏覽南向通下的產品資料。**香港銀行**與客戶進行交易時，應充分披露有關的重要資料，包括產品的性質及風險。此外，為加強對客戶的訊息披露，香港銀行須為客戶進行風險狀況評估，並確保與客戶進行投資產品的交易時客戶的風險狀況評估有效。若該交易出現風險錯配（即該產品的風險評級高於客戶的風險狀況評估結果），應提醒客戶，並要求客戶確認是否繼續執行該交易。

9.4 **香港銀行**可以應個別客戶要求提供南向通理財產品清單及個別產品資料，及回應客戶對個別產品的查詢，所提供的資料應為事實及持平的陳述，不應具有招攬或建議的成份；不應構成向內地公眾發出關於個別產品的邀請；及不應構成香港銀行向內地公眾積極推廣其跨境理財通服務。

[13] 對身處香港的南向通客戶，香港銀行可以作出招攬或建議，請參閱附件一第 9.9 段。

9.5 **香港銀行**應根據香港證監會所制定有關觸及招攬和投資建議的指引[14]，設立適當的政策、程序及管控措施，確保有關投資產品交易按「只執行交易」模式進行[15]。

9.6 **香港銀行**可以向客戶提供該銀行的研究報告作參考，但內容不應涉及個別產品。

售後跟進

9.7 **香港銀行**可以主動聯絡客戶，提供其投資組合的最新情況，也可以提供宏觀經濟、市場和行業情況等資訊，或一般性的財務和投資資料和概念。**香港銀行**應設立機制確保其與客戶的互動溝通不應具有招攬或建議的成份[16]；不應構成向內地公眾發出關於個別產品的邀請；及不應構成香港銀行向內地公眾積極推廣其跨境理財通服務。

9.8 **香港銀行**可參照本附件第 9.4 段的要求，回應客戶對於個別產品的查詢。

身處香港的南向通客戶

9.9 對身處香港的南向通客戶，**香港銀行**應根據香港的法律法規和監管指引提供服務，及遵守本文件各項規定，包括但不限於額度及合資格理財產品的規定。香港銀行可以對身處香港的南向通客戶作出招攬或建議，但必須遵守合適性規定並確保其向客戶作出的建議或招攬，在所有情況下都是合理的。

9.10 具體的宣傳及銷售安排詳見本通告附錄所載的《常見問題》。

[14] 包括香港證監會的有關觸發為客戶提供合理適當建議的責任的《常見問題》及網上分銷及投資諮詢平台指引《指引》及香港證監會的《操守準則》第 5.5 段的《常見問題》。

[15] 就沒有作出招攬或建議行為的交易，香港銀行毋須為該客戶進行產品合適性評估。為免生疑問，香港銀行仍需要進行產品盡職審查(見本附件第 8 段)，並為客戶進行風險狀況評估及提醒客戶交易出現風險錯配的情況 （見本附件第 9.3 段）。對身處香港的南向通客戶，香港銀行可以作出招攬或建議，請參閱附件一第 9.9 段。

[16] 另請參閱附件一第 9.9 段。

## 10. 管控及監督[17]

10.1 香港銀行開辦南向通業務前應經過仔細評估，確保有關各方（包括董事局或其指定委員會、高級管理層）充分瞭解涉及的風險，以及具備足夠人手、技術及資源（財政、風險管理、合規等）以開展有關業務，及管理所涉及的風險。

10.2 香港銀行的高級管理層應充分監督跨境理財通的運作情況，包括制定適當的制度及管控措施，並設有適當的監察及查核機制，確保遵守適用的法規及適時向高級管理層提交完整及正確的管理資訊報告，讓高級管理層注意風險或任何不合規情況。主管人員(Executive Officer)應直接監督及負責香港銀行跨境理財通的運作情況。

10.3 香港銀行的合規部門應確保香港銀行遵守適用於跨境理財通的法定條文、監管規定及操守準則；監察及檢測合規情況；以及定期向高級管理層彙報合規事項。

## 11. 違規情況

11.1 香港金管局會就香港銀行的南向通業務進行現場審查及非現場監察。如香港銀行在開展南向通業務時違反或不遵守本文件訂明的規定或相關法規及操守準則，香港金管局和人民銀行會考慮有關違規或不遵守的情況，暫停該銀行參與南向通或跨境理財通業務的資格。若被暫停有關資格，該香港銀行須按香港金管局的指示，處理現有南向通客戶的投資及資產，包括但不限於讓已投資的理財產品繼續存放直至到期贖回後把資金匯回內地、或在指定的時間內退出投資。

11.2 香港金管局和香港證監會也有可能因應違反或不遵守跨境理財通適用的法定和監管規則及操守準則的情況，對涉及的香港銀行及／或其相關人員採取監管及／或執法行動。

11.3 如香港銀行發現個別投資者違反本文件訂明的規定或相關法規(例如發現投資者擁有多於一個匯款專戶／香港投資專戶)，應即時向香港金管局匯報。香港金管局和人民銀行會考慮有關違規情況，指示有關香港銀行和內地伙伴銀行跟進，包括但不限於要求

[17] 香港金管局發出的《監管政策手冊》單元IC-1「風險管理架構」。

暫停投資者參與南向通、出售該投資者持有的產品並註銷投資專戶和匯款專戶、容許繼續持有資產直至到期贖回但不能再投資新產品等。香港銀行須確保有關客戶協議有效力處理上述情況，並清楚向客戶說明。

## 12. 投資者保障和投訴機制

12.1 南向通投資者在投資專戶的交易受香港法例法規和監管制度下的保障。

12.2 如南向通投資者對香港銀行作出投訴(包括有關理財產品和銷售過程的投訴)，香港銀行須按香港金管局的《監管政策手冊》單元 IC-4「處理投訴程序」處理投訴。該單元訂明香港銀行應備有適當的管理監控措施，設有適當和有效的投訴處理程序，確保以公平及一致的方式迅速處理客戶投訴，並且銀行能夠從中鑒別和糾正任何重複發生或個別的問題。香港銀行亦須按《監管政策手冊》單元 IC-4 中訂明的時限內處理投訴。

12.3 香港銀行應為南向通投資者提供跨境投訴渠道，方便投資者跨境提出和跟進投訴，例如提供網上平台、免費電話熱線、電郵、即時通訊軟件等。

12.4 就涉及南向通跨境匯款的投訴，香港銀行應協助轉介該投訴至內地伙伴銀行跟進，並為投資者提供合適的協助。香港銀行在轉介有關投訴後，須作適當跟進，以確保該投訴在合理時間內獲內地伙伴銀行的適切處理及回應。

## 13. 員工知識及培訓 [18]

13.1 香港銀行應確保其從事南向通相關業務的員工具備適當的註冊，包括安排有關人士(relevant individuals)處理開立南向通的投資專戶、解答就南向通的運作、產品範圍及其他關於南向通的查詢、銷售投資產品等。

13.2 香港銀行的董事局及高級管理層有責任確保員工的勝任能力及道德操守，包括監察及評核各員工的知識、技能及表現；為員工持續提供足夠、適當及適時的培訓與指引，例如關於跨境理財通

[18] 香港金管局發出的《監管政策手冊》單元 CG-6「能力及道德行為」。

的運作、銷售程序、產品知識、投訴機制、市場資訊及兩個司法管轄區的監管規定等，確保員工持續具備所需能力；並及時處理不足之處。

**14. 訊息報送**

14.1 香港銀行應按香港金管局的要求，收集、統計和匯報南向通業務的訊息，包括但不限於賬戶、資金跨境匯劃、理財產品銷售情況、產品類別、產品清單、產品風險評級及其變動(如有)、客戶投訴及遵守相關監管規定的情況等。

14.2 香港銀行應指明最少兩名職員，作為與香港金管局的聯絡人。

**15. 個人資料**

15.1 香港銀行在任何時候都須按照《個人資料(私隱)條例》處理客戶的個人資料。